Obchodní podmínky Centra ARETE

1 Provozovatel a rozsah podmínek

1.1 Tyto podmínky upravují objednávání a poskytování služeb společnosti Centrum ARETE, s.r.o., IČO 19892454, DIČ CZ19892454, se sídlem Jagellonská 1609/1, 130 00 Praha 3 (dále jen „poskytovatel“).

Provozovna: Jagellonská 1609/1, 130 00 Praha 3. Web: https://centrumarete.cz. E-mail: info@centrumarete.cz. Telefon: +420 777 008 229.

1.2 Poskytovatel nabízí jen služby, k nimž má příslušné oprávnění. Zdravotní služby podle zákona č. 372/2011 Sb. se poskytují výhradně v rozsahu platného oprávnění a prostřednictvím způsobilých zdravotnických pracovníků. Ostatní služby jsou poskytovány na základě příslušného podnikatelského oprávnění. Pokud konkrétní službu poskytuje samostatný externí poskytovatel vlastním jménem a na vlastní odpovědnost, klient před závazným objednáním obdrží jeho identifikační údaje a podmínky poskytování dané služby.

2 Objednání a vznik smlouvy

2.1 Termín lze objednat prostřednictvím webového rezervačního systému Bookio na www.centrumarete.cz a dále e-mailem, telefonicky nebo osobně. Klient sdělí potřebné kontaktní údaje a vybranou službu. Podrobné zdravotní informace se nesdělují do veřejných formulářů ani komentářů.

2.2 Před závazným objednáním klient obdrží popis služby, její délku, konečnou cenu nebo způsob jejího určení, identifikaci poskytovatele a tyto podmínky včetně storna. U placené online objednávky musí ovládací prvek jednoznačně vyjadřovat povinnost platby.

2.3 Smlouva o objednané službě a rezervaci termínu vzniká přijetím objednávky poskytovatelem a doručením potvrzení klientovi. Automatická zpráva o pouhém přijetí požadavku není potvrzením smlouvy.

2.4 Při osobním nebo telefonickém objednání si klient s poskytovatelem dohodne službu, cenu a termín. Před závazným objednáním je klient seznámen s těmito podmínkami včetně výše a pravidel storno poplatku. U smluv uzavřených na dálku obdrží klient potvrzení e-mailem včetně příslušného znění podmínek v příloze. Vyžaduje-li zákon další potvrzení nabídky klientem při telefonickém sjednání, vznikne smlouva až jeho udělením.

3 Průběh služby a součinnost klienta

3.1 Poskytovatel postupuje s odbornou péčí a respektem k důstojnosti a soukromí klienta. Zdravotní služby se poskytují na náležité odborné úrovni podle českých předpisů. Klient je před výkonem srozumitelně poučen o navrženém postupu, přínosech, rizicích a možných alternativách.

3.2 Klient sdělí příslušnému odborníkovi pravdivé a pro bezpečnost výkonu potřebné informace o zdravotních omezeních, užívaných lécích a dalších relevantních okolnostech. Rozsah zjišťovaných údajů se omezuje na to, co je pro konkrétní službu potřebné.

3.3 Klient může klást otázky, odmítnout navržený postup a odvolat souhlas v zákonných mezích. U nezletilých a osob s omezenou svéprávností se postupuje podle českých předpisů, s přihlédnutím k jejich vyspělosti a právům. Podmínky nezavádějí paušální požadavek souhlasu zákonného zástupce pro každý výkon.

3.4 Odborník může ze zdravotních nebo bezpečnostních důvodů navrhnout změnu či odložení služby. Zdravotní péči lze odmítnout nebo ukončit pouze ze zákonných důvodů. Neprovedení služby z důvodu její zdravotní nevhodnosti nezakládá automaticky nárok na plnou cenu nebo storno. Skutečně poskytnutá konzultace se účtuje pouze podle předem sdělené a dohodnuté ceny. Zruší-li termín klient, použije se článek 5.

3.5 Klient se dostaví včas. Při pozdním příchodu klienta končí služba v původně sjednaném čase a zkracuje se o dobu zpoždění. Lze-li ji ve zbývajícím čase bezpečně a smysluplně poskytnout, sjednaná cena se nesnižuje, pokud byl klient s tímto pravidlem před závaznou rezervací seznámen a přijal je. Nelze-li kvůli rozsahu zpoždění službu poskytnout, postupuje se podle článku 5. Cena služby a storno se za tentýž termín nesčítají. Při zpoždění poskytovatele se sjedná prodloužení, náhradní termín nebo přiměřená sleva.

3.6 Konkrétní zdravotní výsledek nelze zaručit. Tím není omezena odpovědnost za odborný postup, vady nebo způsobenou újmu. Nezdravotní a podpůrné metody nenahrazují indikovanou zdravotní péči; nesmí být prezentovány se zaručeným účinkem.

4 Ceny a platby

4.1 Klient hradí cenu dohodnutou při rezervaci podle tehdy platného ceníku. Ceny pro spotřebitele jsou konečné včetně daní a povinných poplatků. Rozšíření výkonu nebo další placená služba vyžadují předchozí dohodu. Pozdější změna ceníku nemění již sjednanou cenu.

4.2 Služby lze hradit v hotovosti, platební kartou nebo bankovním převodem podle platebních údajů poskytovatele. U způsobilých služeb lze využít také Benefit Plus, Edenred, Pluxee a Up eBenefity podle pravidel příslušného programu.

Na papírové poukázky se nevrací.

Možnost úhrady konkrétní služby benefity klient ověří před objednáním. Není-li předem dohodnuto jinak, je cena splatná ihned po službě. Případná záloha a její splatnost se sjednávají předem. Poskytovatel vydá doklad o úhradě.

4.3 Úhrada z veřejného zdravotního pojištění je možná jen při splnění zákonných a smluvních podmínek. Za plně hrazenou péči nelze požadovat přímou úhradu. Předem musí být jasné, která služba je hrazená, nehrazená nebo částečně hrazená a jaká část připadá klientovi.

5 Změna a zrušení termínu

5.1 Klient může termín bez poplatku zrušit nebo požádat o změnu nejpozději 24 hodin před sjednaným začátkem. Změna závisí na dostupné kapacitě; nelze-li najít vhodný termín, lze původní rezervaci ve stejné lhůtě bezplatně zrušit.

5.2 Rezervaci lze zrušit v rezervačním systému, nebo telefonicky na +420 777 008 229 v provozní době recepce. U systému zaznamenání zrušení u telefonu oznámení pracovníkovi recepce. V rezervačním systému je možné zrušit kdykoliv, i mimo pracovní dobu. Poskytovatel přijetí potvrdí; prodleva s potvrzením nemění okamžik doručení. Lhůta 24 hodin běží i o víkendech a svátcích.

5.3 Při zrušení mezi 24-12 hodin před sjednaným začátkem procedury, nedostavení se nebo zpoždění, kvůli kterému již nelze službu poskytnout, činí storno poplatek 50 % předem sjednané ceny rezervované služby, s přihlédnutím k bodům 5.4 a 5.5. Při zrušení méně než 12 hodin činí storno poplatek 100 %. Při zrušení 24 hodin a více před začátkem se poplatek neúčtuje.

5.4 Storno poplatek lze požadovat pouze tehdy, byl-li klient před závazným objednáním seznámen s jeho výší a pravidly a tyto podmínky přijal. Storno není úhradou za neprovedený zdravotní výkon a uplatňuje se pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy. Zákonné odstoupení od smlouvy podle článku 8 se stornem nezpoplatňuje.

5.5 Poskytovatel může s ohledem na okolnosti storno snížit nebo prominout, zejména při doložené náhlé hospitalizaci nebo jiné závažné mimořádné události. Při stanovení poplatku zohlední náhradní využití rezervované kapacity a ušetřené náklady tak, aby nárok nebyl nepřiměřený.

5.6 Výzvu k úhradě storno poplatku poskytovatel zašle na e-mailovou adresu uvedenou klientem při rezervaci. Výzva obsahuje identifikaci rezervace, důvod účtování, výši poplatku a platební údaje. Výzva je doručena okamžikem, kdy

dojde do e-mailové schránky klienta; její přečtení ani potvrzení přijetí není podmínkou doručení. Storno poplatek je splatný do 14 dnů od doručení výzvy. Případná zaplacená záloha se započte na oprávněný storno poplatek a zbývající přeplatek poskytovatel vrátí klientovi do 14 dnů od zrušení rezervace. U předplaceného balíčku lze odpovídající storno poplatek odečíst z jeho nevyčerpané hodnoty. Za tentýž neprovedený termín nelze současně odečíst celou návštěvu z balíčku a navíc požadovat úhradu storno poplatku.

6 Zrušení nebo změna ze strany poskytovatele

6.1 Nemůže-li poskytovatel termín dodržet, informuje klienta bez zbytečného odkladu a nabídne náhradní termín. Změna konkrétně sjednaného odborníka či podstatných parametrů služby vyžaduje souhlas klienta.

6.2 Nevyhovuje-li klientovi náhradní řešení, může dotčenou službu bez poplatku zrušit. Platba za neposkytnuté plnění se vrátí do 14 dnů od zrušení. U balíčku lze dohodnout prodloužení platnosti nebo vypořádání nevyčerpané části. Tím nejsou dotčeny zákonné nároky klienta.

7 Dárkové poukazy a předplacené balíčky

7.1 Tento článek upravuje vlastní dárkové poukazy a balíčky vydané poskytovatelem, nikoli zaměstnanecké benefity podle bodu 4.2. Před nákupem klient obdrží údaj o vydavateli, ceně, obsahu, době a způsobu čerpání a případných omezeních. Tyto údaje jsou uvedeny také na poukazu nebo v potvrzení nákupu. Omezenou platnost lze vůči klientovi uplatnit jen tehdy, byla-li před nákupem jasně sjednána; nelze ji určit dodatečně. Není-li před nákupem dohodnuto jinak, je dárkový poukaz přenosný. Balíček vázaný na individuální plán konkrétního klienta se převádí jen po dohodě. Při ztrátě poukazu poskytovatel ověří možnost náhrady podle dokladu o nákupu a evidence čerpání.

7.2 Hodnotový poukaz lze čerpat postupně proti dohodnutým cenám služeb do vyčerpání hodnoty v rámci sjednané platnosti. Vyšší cenu klient doplatí. U poukazu na konkrétní službu pozdější změna ceníku nemění zakoupený rozsah. Poukazy se nesměňují za hotovost a při čerpání se nevyplácí peněžní zůstatek. Tím nejsou dotčena zákonná práva na odstoupení, reklamaci nebo vrácení platby při neposkytnutí plnění. U úhrad benefity se vrácení vypořádá podle pravidel programu při zachování zákonných práv klienta.

7.3 Obsah, počet a délka návštěv a cena balíčku vycházejí z nabídky platné při nákupu a zachytí se v potvrzení nákupu. Vznikne-li nárok na vypořádání nevyčerpané části, hodnota jedné návštěvy u stejných služeb odpovídá zaplacené ceně balíčku dělené počtem návštěv. U kombinovaných balíčků se zaplacená cena rozdělí poměrně podle samostatných ceníkových cen služeb platných při nákupu. Odečte se hodnota poskytnutých služeb a oprávněné dosud nevypořádané storno. Samotné rozhodnutí balíček dále nečerpat nezakládá automaticky právo na vrácení ceny. Zdravotní kontraindikace a zrušení služeb poskytovatelem se řeší individuálně, zejména vhodným náhradním plněním, prodloužením nebo vrácením nevyužité části. Zákonná práva na odstoupení a reklamaci zůstávají zachována.

8 Odstoupení u smluv uzavřených na dálku

8.1 U smluv, jejichž předmětem je poskytování zdravotní péče, se obecný distanční režim podle příslušného pododdílu občanského zákoníku nepoužije (§ 1840). Zrušení rezervace a právo odmítnout zdravotní výkon se posuzují samostatně. Výjimku nelze vztáhnout na všechny služby jen proto, že je nabízí centrum s fyzioterapií.

8.2 U nezdravotní služby objednané spotřebitelem na dálku má klient zpravidla právo odstoupit bez důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy. Oznámení může zaslat na e-mail poskytovatele nebo poštou; postačí jednoznačné prohlášení, lze využít přiložený formulář. Pro zachování lhůty stačí oznámení včas odeslat. Za zákonné odstoupení se storno neúčtuje.

8.3 Před uplynutím této lhůty lze začít poskytovat nezdravotní službu na výslovnou žádost spotřebitele po odpovídajícím poučení. Odstoupí-li před úplným poskytnutím, uhradí poměrnou část skutečně poskytnutého plnění, jsou-li splněny zákonné podmínky. Samotné zahájení služby právo neruší.

8.4 Právo zanikne úplným poskytnutím služby, pokud plnění začalo s předchozím výslovným souhlasem klienta a klient byl předem poučen a vzal na vědomí zánik práva po úplném poskytnutí. Souhlas se nezískává pouhým všeobecným přijetím těchto podmínek.

8.5 Výjimky z práva na odstoupení podle § 1837 a § 1840 občanského zákoníku se použijí pouze při splnění jejich zákonných podmínek. U online zakoupeného hodnotového poukazu na nezdravotní služby a balíčku nezdravotních služeb se uplatní právo podle bodu 8.2, není-li dána zákonná výjimka. Samotná rezervace masáže na konkrétní termín automaticky neznamená vyloučení práva na odstoupení.

8.6 Při platném odstoupení poskytovatel vrátí přijaté peníze nejpozději do 14 dnů od doručení oznámení stejným způsobem, není-li bez dalších nákladů dohodnut jiný způsob, po odečtení případné zákonné poměrné úhrady.

9 Reklamace a stížnosti

9.1 Klient může oznámit nedostatek osobně v provozovně nebo prostřednictvím kontaktního e-mailu či pošty. Uvede, jaké služby se věc týká, popis problému, kontakt a požadované řešení. Chybějící údaje poskytovatel pomůže doplnit; věc neodmítne jen kvůli nepoužití formuláře.

9.2 U nezdravotních spotřebitelských služeb poskytovatel vydá písemné potvrzení o uplatnění reklamace včetně data, obsahu a požadovaného řešení a následně o způsobu vyřízení. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí a klienta informuje nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodnou na delší lhůtě. Klient má práva podle povahy vady a zákona, zejména na nápravu, přiměřenou slevu nebo odstoupení, jsou-li splněny zákonné předpoklady.

9.3 Stížnosti na poskytování zdravotních služeb vyřizuje jejich skutečný poskytovatel podle § 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb., zpravidla do 30 dnů; v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů a stěžovatel je informován. Podání nesmí být klientovi na újmu. Při nesouhlasu s vyřízením lze podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění. U poskytovatelů s oprávněním vydaným Magistrátem hlavního města Prahy je tímto orgánem Magistrát hlavního města Prahy, odbor zdravotnictví.

9.4 U nezdravotních spotřebitelských služeb může spotřebitel využít mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2; informace: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/. Tento postup se nevztahuje na zdravotní služby v zákonem vyloučeném rozsahu. Právo obrátit se na soud není dotčeno.

10 Odpovědnost a ochrana údajů

10.1 Poskytovatel odpovídá za porušení povinností podle českého práva. Tyto podmínky nevylučují ani neomezují odpovědnost tam, kde to zákon nepřipouští, zejména za újmu na přirozených právech člověka. Případný vliv nesdělených informací klienta se hodnotí konkrétně; nezakládá automatické zproštění odpovědnosti poskytovatele.

10.2 Správcem osobních údajů pro rezervace a vlastní služby je Centrum ARETE, s.r.o., IČO 19892454. Podrobné informace o zpracování a právech klientů poskytují samostatné Zásady ochrany osobních údajů, zpřístupněné při získávání údajů, na webu www.centrumarete.cz a na vyžádání v provozovně. Kontaktem je info@centrumarete.cz. Pokud službu poskytuje samostatný externí poskytovatel, klient předem obdrží jeho identifikaci a informace o jeho zpracování údajů. Nezbytné zpracování pro smlouvu nebo zákonné povinnosti se nepodmiňuje marketingovým souhlasem. Zdravotní údaje se zpracovávají pouze s odpovídajícím právním základem a podmínkou podle čl. 9 GDPR.

10.3 Zdravotnická dokumentace se vede jen tam, kde to odpovídá skutečnému režimu péče, podle zákona č. 372/2011 Sb. a vyhlášky č. 444/2024 Sb. Přístup, kopie a doby uchování se řídí českými předpisy. Práva pacienta a zákonný přístup oprávněných osob zůstávají zachovány.

10.4 Marketingové fotografie, videa, reference a newslettery se řeší samostatně podle odpovídajícího právního titulu. Přijetí těchto podmínek samo o sobě není souhlasem s jejich zveřejněním ani s odběrem newsletteru. Odmítnutí dobrovolného marketingového souhlasu nemá vliv na péči.

11 Závěrečná ustanovení

11.1 Právní vztahy se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem; u spotřebitelských služeb též zákonem č. 634/1992 Sb. U zdravotních služeb se použijí příslušné zdravotnické předpisy. Volba práva nezbavuje spotřebitele kogentní ochrany, která mu jinak náleží.

11.2 Nové znění podmínek se použije pro nové smlouvy od uvedeného dne účinnosti. Změna zveřejněná na webu automaticky nemění již uzavřenou rezervaci, zakoupený balíček ani poukaz. Archiv znění zůstává dostupný poskytovateli pro doložení obsahu smlouvy.

11.3 Komunikace probíhá přes kontakty sdělené stranami. Podmínky nezavádějí fikci doručení ani domněnku individuálního oznámení pouhým zveřejněním na webu. Neplatnost jednotlivého ustanovení se posoudí podle zákona a nezkracuje zákonná práva klienta.

11.4 Podmínky jsou dostupné na webu a v provozovně. Nabývají účinnosti dnem zveřejnění na webu a použijí se pouze pro smlouvy uzavřené po jejich zveřejnění a začlenění do smlouvy.

Příloha 1 Formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte a odešlete pouze tehdy, chcete-li odstoupit od smlouvy, u níž Vám zákon toto právo přiznává. Formulář není určen jako odvolání informovaného souhlasu se zdravotním výkonem.

Adresát: Centrum ARETE, s.r.o., IČO 19892454, Jagellonská 1609/1, 130 00 Praha 3; e-mail info@centrumarete.cz.

Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o poskytnutí této služby nebo zakoupení tohoto poukazu či balíčku:

.....

Datum objednání a případné číslo objednávky: .....

Jméno a příjmení spotřebitele: .....

Adresa spotřebitele: .....

Kontaktní e-mail pro vyřízení: .....

Datum: ..... Podpis pouze při listinném podání: .....

Příloha 2 Žádost o zahájení nezdravotní služby

Tuto samostatnou volbu klient činí pouze tehdy, žádá-li o zahájení nezdravotní služby před uplynutím lhůty pro odstoupení. Při online objednávce nesmí být políčko předem zaškrtnuté. Volba nenahrazuje souhlas se zdravotním výkonem.

Výslovně žádám o zahájení poskytování objednané nezdravotní služby před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení. Beru na vědomí, že úplným poskytnutím služby zanikne mé právo odstoupit. Při odstoupení před úplným poskytnutím uhradím poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění za zákonných podmínek.